

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 120/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Edelweiss nr. LX8301 þann 5. febrúar 2025

I. Erindi

Þann 10. apríl 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. LX8301 á vegum Edelweiss (EW) kl. 14:20 þann 5. febrúar 2025 frá Keflavík til Zürich. Fluginu var aflýst með innan við sólarhrings fyrirvara.

Í erindi kvartanda kemur fram:

Ég átti bókað flug frá KEF til ZRH þann 5. febrúar sl. Fluginu var aflýst innan við sólarhring fyrir áætlaða brottför án skýringa. Stuttu síðar fékk ég tilkynningu um að ég ætti bókað flug til Kaupmannahafnar og þaðan til Zürich þann 7. febrúar sem lengdi flugtímann um 200%. Af heilsufarsástæðum hentaði þessi ferðatilhögun mér ekki. Ég reyndi allt sem ég gat til að fá upprunalegu bókuninni breytt í næsta beina flug til Zürich en án árangurs. Ég keypti nýjan flugmiða frá KEF-ZRH þann 8. febrúar. Kostnaður vegna þessa var ISK 54.234 sem bættist við upprunalega flugmiðann sem kostaði ISK 27.195. Vísast er að fluginu hafi verið aflýst af brýnni nauðsyn en það er ekki aflýsingin í sjálfu sér sem olli mér óþægindum heldur viðbrögð flugfélagsins við henni. Mér hefði þótt eðlilegt að farþegar hefðu fengið val um að breyta miðanum eða fá endurgreitt. En það var allt lok og læs og enginn möguleiki að fá nokkra einustu þjónustu frá flugfélaginu. Beiðni minni um endurgreiðslu seinni flugmiðans var hafnað án skýringa.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu EW.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EW með tölvupósti þann 11. apríl 2025. Í svari EW, sem barst þann 1. maí sl., kom eftirfarandi fram:

It is correct that our flight WK301 dated on 5 February 2025 had to be cancelled.

The cancellation was due to the weather situation in Reykjavik at that time. Due to very strong south and southwest wind 23-30 m/s (80-110 km/hour) and gusts over 35 m/s

(145 km/hour) with rain, heavy in places. Wind damage is likely and high-water levels and transport disruption are anticipated.

Therefore, it was not possible for us to land at the Reykjavik Airport with our previous flight WK300 from Zurich to Reykjavik.

Since this is an extraordinary circumstance, weather, over which we as the airline have no influence, we are of the opinion that a compensation payment is not due in this case.

As we can see from the documents, the traveler booked a new flight independently. We therefore requested a refund for the original booking from the booking office SWISS.

SGS sendi kvartanda svar EW til umsagnar þann 7. maí sl. Í svari kvartanda kom fram:

Ég vil einungis ítreka að kvörtun mín beinist fyrst og fremst að ófullnægjandi viðbrögðum flugfélagsins eftir að ljóst var að fluginu yrði aflýst, þ.e.a.s. alger skortur á upplýsingum m.a. um réttindi flugfarþega og ekkert samráð haft við farþega varðandi endurgreiðslu eða nýja bókun á sambærilegri þjónustu (beinu flugi).

Ég sé að starfsmaður Edelweiss hefur farið fram á endurgreiðslu SWISS á upprunalegu fargjaldi kr. 27.195. Mér þætti eðlilegt að flugfélagið endurgreiddi mér kr. 54.235, þar sem ég hefði ekki orðið fyrir þeim viðbótarútgjöldum ef flugfélagið hefði sýnt fagmannlegri viðbrögð í kjölfar aflýsingarinnar (flugferðin kostaði mig kr. 81.430 í stað 27.195).

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr.

reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta völ; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. LX8301 frá Keflavík til Zürich. Þann 5. febrúar 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu kl. 20:44 þann 4. febrúar 2025. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn EW til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 5. febrúar 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu EW að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti gögn EW.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. LX8301 þann 5. febrúar 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur EW þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til þjónustu

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Í túlkunarreglum framkvæmdastjórnar ESB um reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar, og boðið aðstoð skv. 8. gr., en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleið sjálfur, þá megi flugrekandi gera ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess. Fyrir liggur að EW bauð kvartanda nýtt flug tveimur sólarhringum eftir hið aflýsta flug en kvartandi hafnaði boðinu og bókaði sjálf flug á lokaáfangastað. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna nýs flugmiða þ.a.l. hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Edelweiss vegna aflýsingar á flugi nr. LX8301 þann 5. febrúar 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á nýjum flugmiða er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 24. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson